

(別紙5)

整理番号 2018P-105
補助事業名 平成30年度 消費者にとって「安全・安心」な社会をつくる活動、等 補助事業
補助事業者名 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

1 補助事業の概要

(1) 事業の目的

消費者と事業者の間に生じた商品やサービスに関する苦情、紛争が専門的知見に基づき適切かつ迅速に処理されることにより、消費者トラブルを解決し、消費者が安全、安心に商品やサービスを取引できる社会の推進を図る。

(2) 実施内容

①消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR) /消費者相談

(<http://nacs.or.jp/kaiketsu/adr/>)

年末・年始を除く土曜日(西日本支部)と日曜日(本部)に、消費者からの電話相談を受け、助言・仲介・あっせんを行った。平成30年度の相談受付は1,237件であり、うち、あっせんで終了しなかった8件を裁定手続(ConsumerADR)への付託検討事案とし、1件を裁定手続に移送した。相談内容を分析、検証し、行政・事業者への要請を含めた報告書700部を作成し、全国の消費者相談窓口や企業等に669部を配布した。

②なんでも110番の開催 (<http://nacs.or.jp/kaiketsu/110ban/>)

平成30年11月3日、4日に東京と大阪で「これって払わなくてはいけないの?~不当請求・架空請求なんでも110番~」を実施し、報告書を500部作製し、報道機関、消費生活センター等に461部を配布した。

2 予想される事業実施効果

① 消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR) / 消費者相談

平成30年度NACS Consumer ADRの「裁定手続」を実施した案件は1件であった。継続相談として検討されたのは8件だった。そのうち1件が調停・裁定付託として検討され、相談者から裁定手続申立書が提出され裁定手続が開始された。当該事例は消費者センターでの斡旋が不調に終わり、消費者がウィークエンド・テレホンに相談をし、ADRを知ってその実施を希望してきたものであった。このように、消費者に対してウィークエンド・テレホン及び Consumer ADRの果たすべき役割は大きいと考えられる。さらに、平成30年度から西日本支部(大阪)でConsumer ADRを実施することになり、法務省のADR担当官がヒアリングのために来所した。その際、改めてウィークエンド・テレホンとConsumer ADRについて説明をしたところ、警察等にADR

(別紙5)

の広報を行う際に消費者トラブルについては、NACSのADRを紹介させて欲しいと言われた。また、マスコミより頻繁に時宜的な消費者相談についての問合せがあり、情報提供を行った。その上、大阪にある適格消費者団体である消費者支援機構関西にもADRの報告書を配布しConsumer ADRの認知度を高めている。

② なんでも110番の開催

平成30年版消費者白書によると、「不当請求」や「架空請求」をめぐる相談は、年々増加し、特にインターネットに関わる不当な請求や、架空請求はがきなどによる被害は甚大になっている。そこで、30年度の「なんでも110番」では、「不当請求」と「架空請求」テーマに取り上げたところ、全国各地から87件の相談を受けた。マスコミでも盛んに取り上げられ、結果は報告書にまとめたところである。さらに、30年度「なんでも110番」は、一般社団法人消費者団体連絡会や近畿経済産業局や大阪府、京都府、奈良県など地方自治体より後援をいただき開催することができた。また、消費者問題関連の弁護士や各省庁の職員などが集まる「消費者法ニュース」主催のリレー報告会でも例年「なんでも110番」の報告をしているが、30年度も報告ができた。こうした活動を通して、令和元年施行の改正消費者契約法の「つけ込み型」要件が不十分として論議が高まっている中、この度の110番の報告書の相談事例が、多くの弁護士や適格消費者団体などに次回改正に向けた貴重な資料として、配布を希望する声が多く上がっている。時宜に応じたテーマを選択し、開催後に関係機関、省庁等に要望書を送付することが、消費者被害を未然に防ぐことにつながり、提言が消費者政策に反映されることにつながっている。

(別紙5)

3 補助事業に係わる成果物

(1) 補助事業により作成したもの

① 消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR) / 消費者相談

Consumer ADR報告書 700部

<p>法務大臣直轄 消費者取引裁判外紛争解決手続 Consumer ADR</p> <p>平成30年度 報告書</p> <p>nacs 公益社団法人 日本消費者サービスセンター 公益社団法人 日本消費者サービスセンター・相談員協会 Consumer ADR 特別委員会</p> <p>この報告書は、経緯の掲載により作成しました。 http://hojaku.adr.nac.go.jp/</p>	<p>平成30年度 消費者取引裁判外紛争解決手続(Consumer ADR) Consumer ADR 報告書</p> <p>目次</p> <p>は C A C</p> <p>1. Consumer ADR の概要</p> <p>1. 1 Consumer ADR の目的 4</p> <p>1. 2 Consumer ADR の手続 4</p> <p>1. 3 Consumer ADR の種類 4</p> <p>1. 4 Consumer ADR の実施方針 5</p> <p>1. 5 Consumer ADR の実施体制 5</p> <p>1. 6 Consumer ADR の実施事例 5</p> <p>2. Consumer ADR の実施計画</p> <p>2. 1 「相談受付・相談対応」の実施計画 6</p> <p>2. 2 「鑑定手続(鑑定委員会)」の実施計画 6</p> <p>2. 3 「鑑定委員会」 6</p> <p>3. 「相談受付・相談対応」の実施と結果の分析</p> <p>3. 1 「相談受付・相談対応」の実施内容 10</p> <p>3. 2 「相談受付・相談対応」の結果分析 12</p> <p>3. 3 留意事項の検討 22</p> <p>4. 「鑑定手続(鑑定委員会)」の実施と結果の分析</p> <p>4. 1 「鑑定手続(鑑定委員会)」の実施内容 27</p> <p>4. 2 「鑑定手続(鑑定委員会)」での検討項目 27</p> <p>4. 3 付託への準備、当分維持事例 (継続事例) 29</p> <p>5. Consumer ADR 「鑑定手続」の実施事例 24</p>	<p>6. 2019年</p> <p>6. 1 行政・事業者・消費者への啓蒙</p> <p>(1) 行政への啓蒙 82</p> <p>(2) 事業者への啓蒙 83</p> <p>(3) 消費者相談事業に対する啓蒙 83</p> <p>(4) 鑑定手続(鑑定委員会)に対する啓蒙 84</p> <p>(5) 消費者への啓蒙 85</p> <p>6. 2 Consumer ADR の現状と今後の課題 86</p> <p>【参考資料】 Consumer ADR 実施体制 81</p>
--	---	--

② なんでも 110 番の開催

「これって払わなくてはいけないの? ~不当請求・架空請求なんでも 110 番~」

報告書 500部

<p>nacs これって払わなくてはいけないの? ~不当請求・架空請求なんでも 110 番~</p> <p>報告書</p> <p>報告書発行所 公益社団法人 日本消費者サービスセンター</p> <p>nacs</p> <p>この報告書は、経緯の掲載により作成しました。 http://hojaku.adr.nac.go.jp/</p>	<p>平成30年度 nacs なんでも110番事業 「これって払わなくてはいけないの?」 ~不当請求・架空請求なんでも 110 番~ 報告書</p> <p>目次</p> <p>nacs110(平成30年度)の概要 1</p> <p>1. 実施概要</p> <p>1.1 実施概要 2</p> <p>1.2 事業開始後の実施 3</p> <p>2. 相談受付概要 4</p> <p>3. 相談事例と相談内容別の概要</p> <p>3.1 分掌別相談事例</p> <p>3.1-1 ①おかし、メールによる無断請求に関する相談事例 15</p> <p>3.1-2 ②インターネット上で購入した商品、サービスに関する相談事例 22</p> <p>3.1-3 ③乗車券、乗車券などについて無断請求と思われるもの 23</p> <p>3.1-4 ④乗車券、乗車券に関する相談事例 27</p> <p>3.1-5 ⑤乗車券に関する相談事例 40</p> <p>3.1-6 ⑥乗車券、乗車券に関する他の相談事例 46</p> <p>3.2 相談のまとめ</p> <p>3.2-1 ①相談のまとめ 55</p> <p>3.2-2 ②7/24ダイヤグラム 59</p> <p>3. 請求 認定</p> <p>3.1 請求 認定 60</p> <p>3.2 請求認定への要領</p> <p>消費者相談員 66</p> <p>消費者相談員 70</p> <p>消費者相談員 74</p> <p>消費者相談員 77</p> <p>消費者相談員 80</p> <p>消費者相談員 83</p> <p>消費者相談員 85</p>	<p>V. 当該報告・掲載メディア</p> <p>V.1 当該報告 86</p> <p>V.2 掲載メディア 86</p> <p>VI. その他110事業関連資料 84</p> <p>事業開始概要・実施概要、相談カード・110番号案内 【nacs「なんでも110番」一覽】110事業概要</p>
---	---	---

(別紙5)

4 事業内容についての問い合わせ先

団 体 名 : 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
(コウエキシャダンホウジン ニホンショウヒセイカツアドバイザー・

コンサルタント・ソウダンインキョウカイ)

住 所 : 〒150-0002

東京都渋谷区渋谷一丁目17番14号

代 表 者 : 会長 河上 正二 (カワカミ ショウジ)

担 当 部 署 : 事務局 (ジムキョク)

担 当 者 名 : 中川 直子 (ナカガワ ナオコ)

電 話 番 号 : 03-6434-1125

F A X : 03-6434-1161

E - m a i l : nacs-jimukyoku@nacs.or.jp

U R L : <http://nacs.or.jp>